

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT
KEBERLANJUTAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN
KEMBALI APLIKASI TOKOPEDIA**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Dibuat Oleh:

Laurenzius Julio Anreaja

181710031

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI TOKOPEDIA

yang disusun oleh

LAURENZIUS JULIO ANREAJA

181710031

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Juli 2022

Dosen Pembimbing 1 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng
Dosen Pembimbing 2 : Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs

Keterangan
Telah menyetujui
Telah menyetujui

Tim Penguji
Penguji 1 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng
Penguji 2 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.
Penguji 3 : Vinindita Citrayasa, S.Pd., M.Hum

Telah menyetujui
Telah menyetujui
Telah menyetujui

Yogyakarta, 20 Juli 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

LEMBAR PERNYATAAN ORISINIALITAS TUGAS AKHIR & PUBLIKASI ILMIAH

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Laurenzius Julio Anreaja

NPM : 181710031

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA DALAM
MENGUNAKAN KEMBALI APLIKASI TOKOPEDIA

Menyatakan pernyataan bahwa dengan ini:

1. Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan kebenaran dan bukan merupakan hasil salinan dari berbagai karya penelitian lainnya.
2. Mendonasikan tugas akhir saya kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta serta hak untuk penyimpanan, pengelolaan, mendistribusikan, dan menampilkan keseluruhan hasil penelitian ini selama masih menunjukan nama penulis.
3. Saya bersedia secara personal untuk menanggung berbagai macam tuntutan plagiasi atas tugas akhir yang saya buat.

Demikian pernyataan yang saya buat dan semoga dapat digunakan untuk membantu pihak lainnya.

Yogyakarta, 20 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Laurenzius Julio Anreaja

181710031

PRAKATA

Puji dan syukur kini penulis haturkan kepada Tuhan karena lewat berkat berbagai rahmat serta karunia-Nyalah penulis mampu menuliskan dan mentutaskan tugas akhir ini dengan judul “**Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Pengguna dalam Menggunakan Kembali Aplikasi Tokopedia**” secara baik. Keberhasilan penulisan laporan ini tak lepas dari hadirnya beberapa dukungan secara moril dan materil yang diberikan dalam penulisan tugas akhir ini, sehingga penulis terlebih-lebih mengucapkan terima kasih atas jasa-jasa dan bantuannya kepada:

1. Tuhan YME atas penyertaan dan berkatnya kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selama 4 tahun ini telah mendidik dan membagi ilmunya kepada penulis.
3. Ibu Putri Nastiti, S.Kom.,M.En. yang saat ini menjabat sebagai Koordinator Pengelola Jurnal IJIS (*Indonesian Journal Of Information System/Information Technology*) sekaligus dosen pembimbing pertama yang telah menuntun dan mengarahkan penulis dalam prosesnya menuntaskan dan menyusun tugas akhir.
4. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs. yang saat ini menjabat sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi sekaligus dosen pembimbing kedua yang telah menuntun dan mengarahkan penulis dalam prosesnya menuntaskan dan menyusun tugas akhir.
5. Kedua Orang Tua dan adik saya, yang selalu mendukung setiap hal yang saya lakukan.
6. Kelvin Gilbert Tanoko, Hans Audianto, Norma Nobuala Harefa, Putri Wardini, Prasetyo Bagas Wicaksono, Hendi Handoko, Tri Wahyono, Angelica Theresia Hadu Wullo, dan Hakia Bontong yang telah menemani dan membantu penulis.
7. Serta teman-teman semua dari prodi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam bentuk kebersamaan selama perkuliahan dari awal masuk kuliah hingga akhir kuliah yang tidak dapat penulis sebutkan namanya.

Lewat akhir ini penulis menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu penulis juga terbuka atas berbagai macam saran serta kritik dan kontribusi terhadap laporan tugas akhir yang telah saya buat.

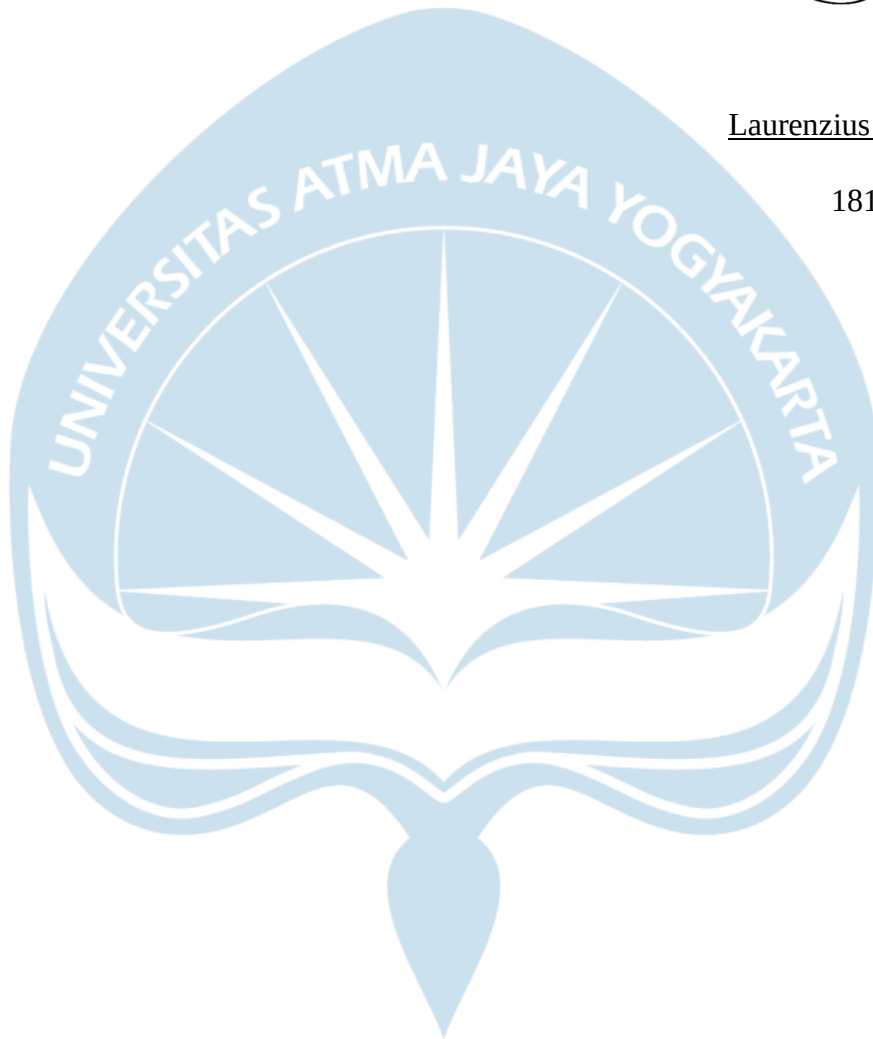
Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat dan bermanfaat bagi Anda di kemudian hari.

Yogyakarta, 20 Juli 2022



Laurenzius Julio Anreaja

181710031



ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah untuk memperoleh, mengetahui serta menganalisis berbagai macam faktor yang diperkirakan mampu mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna aplikasi Tokopedia untuk terus menggunakan aplikasi Tokopedia secara berkelanjutan. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif serta teknik pengumpulan datanya lewat *purposive sampling* dalam pengumpulan responden. Jumlah data sampel yang dikumpulkan sebanyak 434 dan analisis datanya menggunakan *software* SmartPLS. Model penelitian yang digunakan adalah Ming-Chi Lee model. Terdapat lima belas hipotesis yang akan diuji dalam penelitian. Sebelas hipotesis yang hasilnya diterima adalah pengaruh *Satisfaction* positif serta signifikan atas *Continued Intention* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Confirmation* positif serta signifikan atas *Satisfaction* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Perceived usefulness* positif serta signifikan atas *Satisfaction* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Perceived usefulness* positif serta signifikan atas *Continued Intention* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Confirmation* serta signifikan atas *Perceived Usefulness* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Perceived Usefulness* positif serta signifikan atas *Attitude* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Perceived Ease of Use* positif serta signifikan atas *Perceived usefulness* pengguna aplikasi Tokopedia. pengaruh *Attitude* positif serta signifikan atas *Continued Intention* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Subjective Norm* positif serta signifikan atas *Continued Intention* pengguna aplikasi Tokopedia, pengaruh *Perceived Enjoyment* positif serta signifikan atas *Attitude* pengguna aplikasi Tokopedia, dan pengaruh *Concentration* positif serta signifikan atas *Attitude* pengguna aplikasi Tokopedia.

Kata Kunci : Tokopedia, Ming-Chi Lee, SmartPLS, Continued Intention

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Bagan Keterkaitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Studi Sebelumnya.....	6
2.2. Dasar Teori.....	10
2.2.1. <i>E-Commerce</i>	10
2.2.2. <i>Marketplace</i>	10
2.2.3. Tokopedia	10
2.2.4. <i>Expectation Confirmation Theory (ECM)</i>	11
2.2.5. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.2.6. <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	13
2.2.7. <i>Flow Theory</i>	14
2.2.8. SEM-PLS.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Waktu Penelitian	16
3.2. Metode Penelitian.....	16
3.3. Tahapan Penelitian	16
3.3.1. Identifikasi Masalah.....	17
3.3.2. Studi Literatur	17
3.3.3. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	17

3.3.4.	Pengumpulan Data	18
3.3.5.	Pengolahan Data	19
3.3.6.	Analisis dan Intrepretasi Hasil Penelitian	20
3.4.	Model Penelitian	21
3.5.	Penyusun Hipotesis	21
3.6.	Konstruk Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1.	Demografi Penelitian	32
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner	32
4.1.2.	Rentang Umur Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner	33
4.1.3.	Domisili Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner	34
4.1.4.	Pekerjaan Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner	34
4.1.5.	Pendidikan Terakhir Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner	35
4.1.6.	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Tokopedia dalam Sebulan Berdasarkan Hasil Kuesioner	36
4.2.	Analisis Data	36
4.2.1.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
4.2.1.1.	Uji Validitas	38
4.2.1.2.	Uji Reliabilitas	42
4.2.2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
4.2.3.	Interpretasi Hasil Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
4.2.3.1.	Peringkat Variabel yang Paling Berpengaruh Pada <i>Continued Intention</i>	47
4.2.4.	Interpretasi Hasil Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
BAB V KESIMPULAN		64
5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		74
TABEL REVISI		94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Marketshare</i> Tokopedia di Indonesia	1
Gambar 1.2. <i>Top brand</i> Khusus Situs Jual Beli <i>Online</i> di Indonesia pada 2020 [5].....	2
Gambar 1.3. <i>Top brand</i> Khusus Situs Jual Beli <i>Online</i> di Indonesia pada 2022 [5].....	2
Gambar 1.4. Bagan Keterkaitan Penelitian.....	5
Gambar 2.1 <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM)	11
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	12
Gambar 2.3 Model <i>Theory Planned Behavior</i> (TPB).....	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Model Konseptual Ming-Chi Lee	21
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Rentang Umur Responden.....	33
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Domisili Responden	34
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden.....	34
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir Responden.....	35
Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Frekuensi Penggunaan Aplikasi Tokopedia dalam Sebulan.....	36
Gambar 4.7 Diagram Model Penelitian	37
Gambar 4.8 <i>Loading Factor</i>	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3.1 <i>Outer Model</i>	19
Tabel 3.2 <i>Inner Model</i>	20
Tabel 3.3 Hipotesis Penelitian	27
Tabel 3.4 Konstruk Penelitian	29
Tabel 4.2 <i>Average Variance Extracted</i>	40
Tabel 4.3 <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	40
Tabel 4.4 <i>Cross Loading</i>	41
Tabel 4.5 <i>Composite Realibility</i>	42
Tabel 4.6 <i>Cronbach's Alpha</i>	43
Tabel 4.7 <i>R-Square</i>	44
Tabel 4.8 <i>Predictive Relevance</i>	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis.....	45
Tabel 4.10 <i>Total Effect Variabel Penelitian terhadap Continued Intention</i>	47